TEST PSYCHOTECHNIQUE

Travail individuel (30 min)

Nom :
Prénom :
CIN :
Poste : ☐ TECHNICIEN INFORMATIQUE
☐ TELECONSEILLER(E)
☐ D'AGENT D'EXPLOITATION

Ville :

Mode d'emploi:

Face à deux situations différentes, vous vous positionnez du coté de celle qui vous convient le plus en ne cochant qu'une seule case

Exemple :

SENTIMENTS ET EMOTIONS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
il m'arrive de m'énerver pour un oui ou pour un non											En général je sais rester calme

Si vous cochez la colonne 2 cela veut dire que vous êtes plus proche de la première affirmation, par contre si vous cochez la colonne 8 vous êtes plus proche de la seconde affirmation

1 : Un client a pris un rendez-vous avec vous. Au cours de l'entretien, vous vous rendez compte que sa demande dépend d'une autre direction. Après avoir dit au client que vous êtes désolé de ne pouvoir l'aider, que faites-vous ?

- ☐ Vous présentez tout de même au client les services offerts par les membres de la direction pour laquelle vous travaillez.
- ☐ Vous fournissez au client le nom et les coordonnées de la direction qui pourra répondre à ses besoins.
- ☐ Vous communiquez avec une personne de l'autre direction afin de fixer un rendez-vous au client.

---

2 : M. Ali vous téléphone afin d'exprimer son mécontentement. Il vous présente ses arguments de façon posée, mais indique clairement qu'il compte engager les poursuites en justice s'il ne reçoit pas ses remboursements dans les plus brefs délais. De plus, il vous précise que votre collègue M. Anass, a été impoli à son égard lors de leur conversation téléphonique. Quelle serait la meilleure façon de répondre à M. Ali?

- ☐ Vous indiquez à M. Ali que M. Anass a toujours démontré un comportement exemplaire avec les clients.
- ☐ Vous expliquez à M. Ali la démarche qui sera suivie par la CNSS dans son dossier.
- ☐ Vous demandez au responsable du service juridique de la CNSS de prendre en charge le dossier.

---

3 : Vous traitez la demande d'un client et vous êtes sur le point de compléter son dossier. Le client vous téléphone pour vous dire qu'il veut modifier sa demande initiale. Vous constatez que la modification demandée exigera de réévaluer la demande et entraînera un délai supplémentaire. Que faites-vous ?

- ☐ Vous informez le client que vous devrez procéder à une nouvelle analyse de son dossier et vous lui demandez s'il prévoit faire d'autres modifications.
- ☐ Vous informez le client que vous devrez procéder à une nouvelle analyse de son dossier et que vous traiterez sa demande dès que possible.
- ☐ Vous recueillez les renseignements nécessaires et vous signalez au client que vous l'appellerez dès que son dossier sera complété.

---

4 : Un filtre Excel s'applique:

- ☐ à la ligne
- ☐ à la colonne
- ☐ à la cellule

---

5 : Pour répondre aux questions A et B ci-dessous, vous devez comparer les deux énoncés qui vous sont présentés et indiquer s'ils sont identiques ou différents. Deux énoncés sont identiques si toutes les lettres, chiffres ou symboles orthographiques (signes de ponctuation, accents, lettres minuscules ou majuscules, etc.) qui les composent sont les mêmes.

Question A

DRPI 1132 3456 - DRPI 1132 4567

- ☐ Identiques
- ☐ Différents

Question B

717, avenue de la Rotonde - 717, avenue de la Rotonde

- ☐ Identiques
- ☐ Différents

---

6 : Pour répondre à la question 6, vous devez rechercher de l'information à l'intérieur du tableau suivant :

TABLEAU

1239	0638	3976	7968	8765	7960	4488	3948
5630	5746	9872	6849	4958	1819	9865	
4928	3526	6543	7763	5837		3977	
3847	0192	1539	3398	2738			

<u>Question</u>

Combien y a-t-il de nombres entre 3000 et 4999 ?

☐ 7
☐ 8
☐ 9
☐ 10

---

7 : Vous devez analyser les accidents de travail comportant des amputations afin de déterminer les éléments qui ont provoqué ces accidents. Pour ce faire, vous avez accès au système informatique qui répertorie l'ensemble des accidents de travail. Parmi les séquences d'actions proposées, choisissez celle qui présente l'ordre le plus approprié pour effectuer cette tâche.

1. Déterminer les accidents de travail comportant des amputations.
2. Faire une synthèse des analyses effectuées.
3. Établir les causes les plus fréquentes des accidents donnant lieu à des amputations dans des accidents de travail.
4. Classer les accidents de travail en fonction des conséquences
5. Déterminer l'élément le plus souvent impliqué dans de tels accidents.

☐ 1, 4, 5, 3, 2
☐ 3, 1, 4, 5, 2
☐ 5, 1, 4, 3, 2
☐ 1, 5, 3, 4, 2
☐ 1, 4, 3, 5, 2

---

8 : Vous recevez un dossier incomplet, que faites-vous ?

☐ Vous le transmettez à votre supérieur hiérarchique
☐ Vous appelez la personne concernée pour lui demander de vous compléter le dossier en précisant les pièces manquantes
☐ Vous le mettez dans la pile des instances pour le traiter plus tard

---

9 : Quel chemin doit-on suivre pour insérer une image dans un texte sous format Word ?

☐ édition, insertion d'image
☐ format, image
☐ insertion, image
☐ aucune de ces réponses

Test métier
Télé conseillé

Travail individuel (20 min)

Nom :
Prénom :
CIN :
Ville :

Mode d'emploi:

Cochez la bonne réponse (ne cochez qu'une seule case)

Test Métier Informatique

Travail individuel (20 min)

Nom :
Prénom :
CIN :
Ville :

Mode d'emploi:

Cochez la bonne réponse (ne cochez qu'une seule case)

1 : Au bout de combien de sonneries, devons-nous répondre au téléphone ?

- ☐ Dès la première sonnerie
- ☐ A la fin de la seconde sonnerie
- ☐ Après la troisième sonnerie

---

2 : M. Ali vous téléphone afin d'exprimer son mécontentement. Il vous présente ses arguments de façon posée, mais indique clairement qu'il compte engager les poursuites en justice s'il ne reçoit pas ses remboursements dans les plus brefs délais. De plus, il vous précise que votre collègue M. Anass, a été impoli à son égard lors de leur conversation téléphonique. Quelle serait la meilleure façon de répondre à M. Ali?

- ☐ Vous indiquez à M. Ali que M. Anass a toujours démontré un comportement exemplaire avec les clients.
- ☐ Vous expliquez à M. Ali la démarche qui sera suivie par la CNSS dans son dossier.
- ☐ Vous demandez au responsable du service juridique de la CNSS de prendre en charge le dossier

---

3 : Si votre interlocuteur refuse de préciser l'objet de son appel par un : « C'est personnel ! », que devez-vous dire ou faire ?

- ☐ Ne pas insister et transmettre la communication au directeur
- ☐ « Etant son assistant personnel, quel message dois-je lui transmettre ? »
- ☐ « Est-il au courant de votre appel ? »

---

4 : A la question : « Etes-vous sûr de pouvoir traiter mon dossier avant la fin de la semaine ? », quelle est la bonne réponse ?

- ☐ « Bien sûr ! »
- ☐ « Nous ferons notre possible pour que votre dossier soit traité dans les plus brefs délais »
- ☐ « Nous ne pouvons pas être responsables des retards? »

---

5 : Si vous n'avez pas de réponse à la question posée par votre interlocuteur, que faites-vous ?

- ☐ « Je transfère l'appel à un collègue »
- ☐ « Je cherche la réponse dans les informations mises à ma disposition »
- ☐ « Je lui réponds poliment que je ne sais pas »

6: Un interlocuteur vous appelle plusieurs fois de suite pour la même raison ? Quelle est la bonne réponse ?

- ☐ « Monsieur je vous ai déjà tout expliqué ! »
- ☐ « Je transfère l'appel à un collègue »
- ☐ « Je reformule mon explication autrement avec des mots plus simples »

7: Si votre interlocuteur vous dit : « je suis à coté de l'agence Inara, Puis- je y déposer mon dossier sachant que je ne dépens pas de cette agence », que devez-vous lui répondre ?

- ☐ « Désolé Monsieur, les procédures de la CNSS sont claires, vous devez déposer à l'agence dont vous dépendez »
- ☐ « Non vous ne pouvez pas »
- ☐ « Oui vous pouvez (car les autres lignes sonnent)»

---

8 : Quel doit être le temps d'un message d'attente ?

- ☐ 20 à 25 secondes maxi
- ☐ Entre 30 secondes et une minute
- ☐ Pas plus de 3 minutes

---

9 : Lors d'un entretien, votre ordinateur se bloque, comment gérez-vous cette situation?

- ☐ Je transfère l'appel à un collègue
- ☐ Je le mets en attente
- ☐ Je lui demande de me rappeler

Test Métier
Agent d'exploitation

Travail individuel (30 min)

Nom :
Prénom :
CIN :
Ville :

<u>Mode d'emploi:</u>
Cochez la bonne réponse (ne cochez qu'une seule case)

1. L'URL :
- ☐ Est un protocole de cryptage
- ☐ Est une méthode de transmission de pages Web
- ☐ Identifie de manière unique l'emplacement d'un ordinateur
- ☐ Met en évidence un élément de page HTML

2. On appelle "circuit intégré", un ensemble de :
- ☐ Connecteurs
- ☐ Bits
- ☐ Transistors
- ☐ Bus

3. Parmi les dispositifs suivants, lequel ne permet pas de se connecter à Internet ?
- ☐ Modem
- ☐ ADSL
- ☐ Routeur
- ☐ HTML

4. Au niveau des bases de données, les cardinalités précisent les rapports entre:
- ☐ Les enregistrements des tables
- ☐ Les valeurs de relations
- ☐ Les occurrences des entités

5. Quel est le rôle d'un pare-feu ou d'un firewall ?
- ☐ Il vous protège des risques d'intrusion
- ☐ Il vous protège des risques d'incendie
- ☐ Il assure les mises à jour de votre ordinateur

6. Qu'est-ce qu'un Keylogger ?
- ☐ Une clé permettant un login
- ☐ Un logiciel espion
- ☐ Un logiciel qui envoie des spam

7. La contrainte d'intégrité référentielle:
- ☐ Interdit des valeurs différentes entre une clé étrangère et la clé primaire correspondante
- ☐ Interdit des doublons dans une clé primaire
- ☐ Interdit des doublons dans une clé étrangère

8. Laquelle de ces propositions est un procédé cryptographique ?
- ☐ RSA
- ☐ HDD
- ☐ DOS

9. Lequel de ces langages de programmation n'a pas besoin d'être compilé ?
- ☐ Le JavaScript
- ☐ Le C
- ☐ L'assembleur

PERSONNALITE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
En général, pour résoudre un problème vous le traitez étape par étape de façon logique.											En général, pour résoudre un problème vous identifiez le problème dans sa globalité.
Pour vous, il est plus important de vous investir dans des projets ambitieux et peut-être même risqués.											Pour vous, il est plus important d'avoir un emploi stable.
Selon vous, pour convaincre un interlocuteur, il faut un peu d'imagination pour trouver des exemples pertinents.											Selon vous, pour convaincre un interlocuteur, il faut maîtriser parfaitement son domaine.
Vous préparez un examen, vous répartissez scrupuleusement vos révisions dans le temps.											Vous préparez un examen, vous révisez en deux ou trois fois, peu importe le temps que cela prendra.
Vous envisagez plutôt une activité faisant appel à l'expertise et à une certaine technicité.											Vous envisagez plutôt une activité faisant appel à la culture générale et au bon sens.
Vous envisagez un métier où vous exploiterez réellement vos domaines de compétences.											Vous envisagez un métier où vous rencontrerez des personnes de cultures diverses.
يحترمالدستورالمساواتبينالرجلوالمرأة											الدستورمنحللمرأةالمغربيةالكثيرمنالحقوق
COMPORTEMENT GENERAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Je préfère travailler en ayant sous mes ordres plusieurs personnes.											Je préfère travailler au sein d'une équipe.
Si mon point de vue diffère de celui d'un de mes supérieurs, je le garde pour moi.											Si mon point de vue diffère de celui d'un de mes supérieurs je le lui dis.
Quand il y a un règlement, je ne le suis que quand cela me convient.											Quand il y a un règlement, je le suis à la lettre.
Vous êtes en vacances avec un groupe d'amis, vous vous souciez de ce que chacun veut faire ou voir.											Vous êtes en vacances avec un groupe d'amis, vous préférez un minimum d'organisation.
Lors d'une rencontre je ne porte pas immédiatement des jugements de sympathie ou d'antipathie.											Je porte immédiatement des jugements de sympathie ou d'antipathie, lors d'une rencontre.
Si je reçois deux protagonistes, je les écoute et je privilégie des solutions à l'amiable avant de trancher.											Face à deux protagonistes, j'applique les règles en vigueur et je fais mon rapport à mes supérieurs.
نظام المساعدة الطبية يمنح للأشخاص المشتغلين											نظام المساعدة الطبية (LE RAMED) لا يمنح إلا للأشخاص اللدين هم بدون دخل
SENTIMENTS ET EMOTIONS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Vous assistez à une réception dans un contexte professionnel, vous cherchez à établir un maximum de contacts.											Vous assistez à une réception dans un contexte professionnel, vous préférez parler aux personnes que vous connaissez déjà.
Vous préférez consacrer votre temps libre à Naviguer sur internet.											Vous préférez consacrer votre temps libre à faire du bénévolat au sein d'une association caritative.
Vous représentez une association dans des négociations, vous défendez farouchement les intérêts que vous représentez.											Vous représentez une association dans des négociations, vous recherchez des solutions et des compromis.
Je pense ne pas réussir en société aussi bien que je le devrais, parce que je ne suis pas sûr (e) de moi.											je réussie en société parce que je suis très sûr de moi.
Face à une surcharge de travail, j'ai tendance à facilement me décourager.											Quelle que soit la charge de travail, je ne me décourage pas.
Il est plus important de défendre mes droits même au prix d'un conflit.											Il est plus important d'éviter les conflits avec les gens, même au prix de concessions.
نصيحتك لآخرين "إِنَّ اللَّهَ لا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِم											نصيحتك لآخرين "أعقلهاوتوكل